Necessidades

Podemos usar um iceberg para uma analogia útil para a compreensão de conflitos. Apenas um décima parte de um iceberg é visível acima água, enquanto que nove décimos estão abaixo da superfície. Em termos de conflito, a nossa "Posição" é o elemento visível.

A nossa posição é a nossa resposta inicial ou uma solução para o conflito. Por exemplo, pode haver um conflito entre duas pessoas em um grupo. Uma pessoa, que vamos chamar de "A", sente-se frustrada com a quantidade de tempo que uma pessoa do grupo fala, que vamos chamá-la de "B". A pessoa "A" poderia ter uma reação inicial, como "você fala demais" ou uma solução com base nessa reação inicial, como "você deveria falar menos nas reuniões. "

Imediatamente abaixo da superfície está nossos interesses, que podem ser o que é mais importante para nós nessa situação em particular, ou nossas preocupações ou temores sobre esse assunto.

Neste exemplo, os interesses de "A" são que ela quer mais espaço para compartilhar sua próprias ideias e que ela está preocupada que outras pessoas possam deixar o grupo se "B" continuar a falar mais do que as outras pessoas.

Se formos mais fundo, vamos descobrir as necessidades internas. Neste guia, quando nos referirmos às necessidades, queremos dizer as necessidades universais, ou seja, as necessidades que todas nós temos, por exemplo, respeito, vontade de ser compreendida. Quando nossas necessidades são satisfeitas, estamos bem e contentes. Consulte a lista de necessidades da página 24.

Em nosso exemplo, as necessidades de "A" podem estar sendo valorizadas por aquilo que ela leva para o grupo e para uma igualdade entre todas.

Assim também sobre "B". A pessoa "B" fundou o grupo e é muito bem informada sobre as campanhas. Sua posição é "Se eu não me esforçar tanto para este grupo, ele não existiria. "Preciso deixar claro paras as pessoas envolvidas sobre a campanha que estamos fazendo". Suas necessidades são para ser eficaz em seu trabalho e para que seu esforço seja reconhecido.

BRINCAR alegria humor	espontaneidade Bem-estar físico autoestima	amor mutualidade respeito estabilidade apoio conhecer ver e ser vista compreender e ser ser entendida confiar calor

A palavra 'EU'

Use o "EU" quando você quer mostrar o que está sentindo fortemente sobre um problema. Quando estamos infelizes ou frustradas com o efeito do comportamento de outra pessoa, sempre achamos que a culpa é dela. Nós usamos "VOCÊ", por exemplo "Você me deixa com raiva" ou "Você sempre me deixa esperando." Como é que a outra pessoa responde? Como você responderia? Nós muitas vezes nos sentimos ressentidas e atacamos as pessoas quando uma pessoa está nos culpando. Quando ficamos na defensiva, a comunicação e a conexão geralmente se rompem.

O uso do "EU" mantém o foco em seus sentimentos, o que provavelmente não causa uma reação defensiva e é mais propensa a promover uma comunicação eficaz.

O uso do 'EU' não é sobre ser educado ou agradável, nem é sobre ser rude, trata-se de ser claro, é uma maneira de se conectar. O uso do "EU" diz como é pra mim, por exemplo: "Eu sinto que você me deixou com raiva", ou "Eu acho que você é imprudente". Se você usar o "VOCÊ", estará colocando a culpa na outra pessoa e isso não vai ajudar a se conectar com essa pessoa.

Quatro passos para a declaração de um 'EU'

1. Observação do Comportamento "Quando ..."

A descrição específica e objetiva do comportamento da outra pessoa ou a situação que provocou o transtorno. Expor os fatos sem opiniões, suposições, críticas, julgando, leitura da mente ou outros comportamentos que criam defensiva. Por exemplo, dizer: "Quando você chegou meia hora